



REPORT SURVEY

INDEKS KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN AKADEMIK IAIN SYAIKH ABDURRAHMAN SIDDIK BANGKA BELITUNG TA. 2023

Tim Penyusun

**Dr. Ahmad Irvani, M.Ag
Syarifah, M.S.I
Nurul Faqih Isro`I, M.Pd
Dr. Syarifuddin Idris, M.Pd.I.
Utin Mutia, M.Pd.**

**Tata Usaha:
Uci Asnita, S.Kom**

**LEMBAGA PENJAMINAN MUTU (LPM)
IAIN SYAIKH ABDURRAHMAN SIDDIK BANGKA BELITUNG
TAHUN 2023**

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	2
BAB I PENDAHULUAN	4
A. Latar Belakang	4
B. Dasar Hukum.....	5
C. Ruang Lingkup	6
D. Tujuan dan Manfaat.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Konsep Kepuasan.....	7
B. Konsep Pelayanan	7
C. Indikator Kepuasan Pelayanan.....	8
BAB III UNIT-UNIT LAYANAN DI IAIN SAS BANGKA BELITUNG.....	9
A. Rektorat.....	9
B. Fakultas.....	9
C. Program Studi	9
D. Laboratorium	9
E. Ma'had Al Jami'ah	9
F. Pusat Teknologi Informasi dan Pangkalan Data (PTIPD).....	10
G. Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat (LP2M).....	10
H. Lembaga Penjaminan Mutu (LPM).....	10
I. Unit Perpustakaan Pusat	10
J. Satuan Pengawasan Internal (SPI).....	10
K. Unit Pengembangan Bahasa (UPB).....	10
L. Bagian Akademik dan Kemahasiswaan	11
M. Bagian Organisasi, Umum, Dan Kepegawaian	11
N. Bagian Perencanaan dan Keuangan.....	11
BAB IV METODE SURVEY.....	12
A. Populasi dan Sampel	12
B. Teknik Pengumpulan Dan Analisis Data	12
C. Validitas Instrumen.....	12
D. Reliabilitas Instrumen	17
E. Teknik Analisis Data	18
BAB V HASIL SURVEI.....	19
A. Indeks Kepuasan Mahasiswa Fakultas Tarbiyah (FTAR).....	19
1. Program Studi Pendidikan Agama Islam (PAI)	19
2. Program Studi Tadris Bahasa Inggris (TBI).....	20
3. Program Studi Pendidikan Islam Anak Usia Dini (PIAUD)	21
4. Program Studi Bimbingan Konseling Pendidikan Islam (BKPI)	22
5. Program Studi Pendidikan Bahasa Arab (PBA).....	23
B. Indeks Kepuasan Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi Islam (FDKI)	25
1. Program Studi Bimbingan Konseling Islam (BKI)	25
2. Komunikasi Penyiaran Islam (KPI)	26
3. Jurnalistik Islam (JI)	27
4. Psikologi Islam (PI)	28
C. Indeks Kepuasan Mahasiswa Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam (FSEI).....	30
1. Program Studi Perbankan Syariah (PS).....	30
2. Program Studi Akuntansi Syariah (AKS)	31
3. Program Studi Hukum Keluarga Islam (HKI).....	32
D. Indeks Kepuasan Mahasiswa Program Pascasarjana (PPs)	34
1. Program Studi Pendidikan Agama Islam (PPs PAI).....	34
2. Program Studi Pendidikan Agama Islam (PPs Ekonomi Syariah)	34

BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	37
A. Kesimpulan	37
B. Rekomendasi	37
DAFTAR PUSTAKA.....	38
Lampiran-Lampiran	40

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perguruan Tinggi (PT) merupakan salah satu institusi penyelenggara pendidikan pada jenjang pendidikan tinggi memiliki peran yang sangat strategis dalam konteks pembangunan bangsa. Dalam hal ini, PT setidaknya terus berupaya untuk menciptakan iklim akademik yang kondusif sehingga mampu menghasilkan mutu lulusan yang mapan dalam penguasaan ilmu pengetahuan dan teknologi. Dewasa ini upaya peningkatan mutu perguruan tinggi perlu terus diupayakan, mengingat peran perguruan tinggi yang sangat strategis dalam mengembangkan ilmu pengetahuan dan teknologi. Upaya peningkatan mutu ini kian mendesak dengan masuknya era revolusi industri 4.0 yang ditandai dengan percepatan informasi dan teknologi di segala lini. Hal ini tentu menjadi tantangan tersendiri bagi setiap perguruan tinggi untuk terus meningkatkan mutunya. Salah satu upaya meningkatkan mutu perguruan tinggi dalam rangka menjawab tantangan revolusi industri 4.0 ini melalui peningkatan mutu pelayanan kepada mahasiswa.

Menurut H.A.R. Tilaar dalam Amin, (2017: 227) perguruan tinggi pada dasarnya adalah industri jasa yang memberikan layanan atau jasa pendidikan yang tujuannya untuk memberikan kepuasan pada pelanggannya (mahasiswa). Dewasa ini perguruan tinggi dihadapkan pada tuntutan akan mutu dan akuntabilitas atau jasa pendidikan yang diberikannya. Sehingga layanan mutu harus diberikan untuk memuaskan pelanggan.

Menurut Singgih dan Rahmayanti, (2008: 133) ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi mutu perguruan tinggi yaitu; proses pembelajaran, kurikulum program studi, sumber daya manusia, kemahasiswaan, prasarana dan sarana, suasana akademik, keuangan, penelitian dan publikasi, pengabdian pada masyarakat dan tata kelola. Jika dilihat dari beberapa faktor tersebut, faktor suasana akademik dan tata kelola berhubungan erat dengan pelayanan akademik di perguruan tinggi.

Suasana akademik akan meningkat jika pelayanan terhadap mahasiswa juga meningkat. Begitu juga dengan tata kelola yang kurang baik akan berdampak pada rendahnya pelayanan kepada mahasiswa. Dalam hal ini, mahasiswa sebagai *input* perguruan tinggi perlu mendapat pelayanan baik agar mereka dapat dengan mudah mengembangkan kapasitas diri.

Institut Agama Islam Negeri Syaikh Abdurrahman Siddik (IAIN SAS) Bangka Belitung yang baru bertransformasi dari Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) tentu harus cepat berbenah untuk mencapai visi dan misi sebagai IAIN. Keberhasilan IAIN SAS Bangka Belitung dalam mencapai visi dan misinya sangat terkait dengan kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, tinggi rendahnya mutu pelayanan di IAIN SAS

Bangka Belitung juga akan berpengaruh terhadap peringkat akreditasi perguruan tinggi. Saat akreditasi institusi masih mendapat peringkat “C”. Hanya 3 program studi yang sudah mendapat akreditasi “B” dari 11 program studi yang ada di IAIN SAS Bangka Belitung.

Selain itu, jika pelanggan yang dalam hal ini mahasiswa merasa tidak puas terhadap pelayanan akademik di IAIN SAS Bangka Belitung maka akan menjadi preseden buruk bagi lembaga. Mahasiswa yang merasa tidak puas atau kecewa dengan pelayanan kampus akan mempengaruhi mahasiswa lainnya atau bahkan masyarakat umum. Hal ini praktis akan berpengaruh pada kuantitas calon mahasiswa nantinya.

IAIN SAS Bangka Belitung sebagai penyedia jasa layanan pendidikan yang di dalamnya juga terdapat pelayanan akademik berupa perkuliahan, evaluasi pembelajaran, pembimbingan tugas akhir atau skripsi, dan pengabdian masyarakat. Fasilitas pelayanan tersebut sangat penting karena terkait langsung dengan proses studi mahasiswa. Jangan sampai ada mahasiswa yang terkendala kelulusannya hanya karena kurang optimalnya pelayanan akademik yang diterima oleh mahasiswa.

Uraian di atas menunjukkan bahwa betapa pentingnya peningkatan pelayanan akademik di perguruan tinggi. Oleh karena itu, diperlukan kajian untuk mengetahui gambaran kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik di IAIN SAS Bangka Belitung dengan melakukan penelitian dengan metode survey terhadap mahasiswa. Hasil survey setidaknya dapat menjadi bahan pertimbangan lembaga dalam merumuskan kebijakan untuk mendukung tercapainya visi dan misi lembaga.

B. Dasar Hukum

Pelaksanaan kegiatan survey dilingkungan IAIN SAS Bangka Belitung didasari oleh beberapa regulasi dan peraturan sebagai berikut:

1. UU RI Nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. UU RI Nomor 12 tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 1999 tentang Pendidikan Tinggi;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 66 Tahun 2010 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan;
6. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
7. Undang-undang Nomor 14 tahun 2005 tentang Guru dan Dosen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 nomor 157);

8. Peraturan Pemerintah Nomor 19 tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan;
9. Keputusan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 004/U/2002 tentang Akreditasi Program Studi pada Perguruan Tinggi;
10. Keputusan Dirjen DIKTI Nomor 108/DIKTI/Kep/2001 tentang Pedoman Pembukaan Program Studi dan/atau Jurusan;
11. Keputusan Dirjen DIKTI Nomor 202/DJ.1/2008 tentang Pedoman Perpanjangan Izin Program Studi di Lingkungan PTAI;
12. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;
13. Permen PAN dan RB Nomor 14 tahun 2017 tentang pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
14. Peraturan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi Nomor 5 Tahun 2019 tentang Instrumen Akreditasi Program Studi

C. Ruang Lingkup

Adapun ruang lingkup pedoman survey kepuasan ini secara umum mengkomodir komponen kepuasan yang terdapat pada instrumen akreditasi 9 kriteria yang meliputi, 1) tata pamong, tata kelola, dan kerjasama, 2) mahasiswa, 3) sumber daya manusia, 4) keuangan, sarana, dan prasarana, 5) pendidikan, 6) penelitian, 7) pengabdian kepada masyarakat, 8) luaran dan capaian tridharma.

D. Tujuan dan Manfaat

Pedoman survey ini disusun untuk menjadi arah bagi pihak-pihak yang berkepentingan dalam melaksanakan survey kepuasan di lingkungan IAIN SAS Bangka Belitung. Adanya pedoman ini diharapkan akan memberikan jaminan atas hasil survey yang reliabel dan dapat dipercaya untuk selanjutnya dapat dimanfaatkan oleh unit-unit, fakultas, atau prodi di lingkungan IAIN SAS Bangka Belitung.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Konsep Kepuasan

Telah disinggung diawal bahwa, pelayanan yang optimal akan memberikan pengaruh kepada kepuasan pelanggan. Dalam hal ini, pelayanan akademik yang optimal juga akan berdampak pada kepuasan mahasiswa. Kotler dan Keller, (2009) mendefinisikan kepuasan sebagai perasaan senang dan kecewa seseorang sebagai akibat dari kinerja ataupun suatu produk dan harapan-harapannya. Dalam artian, apa yang diharapkan oleh pelanggan sama dengan yang dialaminya dalam kondisi nyata.

Musanto, (2004) dalam Khoirista, dkk (2015: 3) menerangkan bahwa, pelanggan akan loyal atau setia jika penyedia jasa dapat memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan. Kepuasan pelanggan perlu terus dipertahankan dengan melakukan berbagai upaya. Untuk dapat mempertahankan kepuasan pelanggan, Tjiptono, (2004) dalam Khoirista, dkk (2015: 3) menerangkan bahwa setidaknya ada empat hal yang perlu dilakukan oleh organisasi atau penyedia dalam mempertahankan kepuasan pelanggan yaitu; 1) melakukan identifikasi siapa yang menjadi pelanggan, 2) dapat memahami seberapa besar harapan pelanggan terhadap kualitas, 3) dapat memahami strategi kualitas layanan pelanggan, dan 4) dapat memahami siklus pengukuran dan umpan balik dari pelanggan.

Jika penyedia layanan dapat mengoptimalkan pelayanannya maka pelanggan akan merespon balik atas apa yang dia rasakan. Menurut Saraswati, (2008) dalam Eswika Nilasari dan Istiatin, (2015: 5) pelanggan yang puas setidaknya akan melakukan hal-hal seperti; a) akan membeli ulang produk, b) memberikan rekomendasi kepada orang lain, c) kurang peduli dengan iklan produk lain, dan d) membeli produk lain dari perusahaan yang sama. Berdasarkan uraian tersebut jelaslah bahwa untuk mencapai kepuasan pelanggan maka perlu meningkatkan kualitas pelayanan. Dalam konteks perguruan tinggi, mahasiswa harus menjadi prioritas utama dalam pelayanan kepada pelanggan.

B. Konsep Pelayanan

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia Online, (<https://kbbi.kemdikbud.go.id>, 2018) pelayanan diartikan sebagai cara melayani atau usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan berupa uang atau jasa. Kotler, (2002) yang dikutip Muliaty, (2016: 78) memberikan pengertian pelayanan sebagai sebuah kegiatan atau tindakan yang ditawarkan kepada pihak lain yang tidak berwujud atau memiliki konsekuensi apapun. Menurut Sutopo dan Suryanto, (2003) sebagaimana yang dikutip Fikri, dkk (2016) pelayanan diartikan sebagai usaha apa saja yang mempertinggi kepuasan pelanggan.

Untuk dapat lebih memahami konsep pelayanan, setidaknya ada tiga karakteristik khusus pelayanan yaitu, 1) bersifat tidak bisa diraba atau berlawanan dengan barang jadi, 2) pelayanan merupakan tindakan nyata yang berimplikasi pada tindakan sosial, 3) pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata dalam kegiatan produksi dan konsumsi. Karena kedua hal tersebut saling berkaitan satu sama lain (LSPP-IBI, 2014: 75)

Dari uraian tersebut, dapat dipahami bahwa pelayanan merupakan segala bentuk tindakan atau usaha dalam rangka membangun kepuasan terhadap pelanggan. Pelayanan tidak berupa benda atau barang yang dapat dilihat. Akan tetapi, pelayanan lebih kepada perilaku memberikan yang terbaik untuk mencapai kepuasan pelanggan. Karena tujuan utama pelayanan adalah mendapatkan kepuasan pelanggan. Pelayanan akademik dalam penelitian ini lebih merujuk pada pemberian pelayanan kepada mahasiswa dalam bidang akademik seperti, perkuliahan, evaluasi pembelajaran, pembimbingan tugas akhir atau skripsi, dan pengabdian masyarakat.

C. Indikator Kepuasan Pelayanan

Pada praktiknya, pelayanan akademik perlu memperhatikan beberapa faktor yang menjadi penentu keberhasilan penerapan pelayanan. Menurut Lupiyoadi dalam Amin, (2017: 199) menerangkan setidaknya terdapat lima faktor yang dapat menentukan kualitas pelayanan diantaranya; 1) *tangibles*, 2) *reliability*, 3) *responsiveness*, 4) *assurance*, 5) *empathy*. Tjiptono, (2008) sebagaimana yang dikutip Mariska dan Hati, (2015: 2) menjelaskan bahwa *tangibles* (bukti fisik) berkenaan dengan fasilitas fisik layanan yang terdiri dari peralatan, sumber daya manusia, sampai pada materi komunikasi perusahaan. *Reliability* (kehandalan) merujuk pada kemampuan sebuah perusahaan atau jasa dalam merealisasikan layanan yang sudah dijanjikan sebelumnya.

Responsiveness (respon) berkaitan dengan kemampuan penyedia layanan dalam merespon permintaan pelanggan dengan cepat. *Assurance* (jaminan) berkaitan dengan bagaimana cara karyawan atau penyedia layanan dalam melayani pelanggan serta kemampuan penyedia layanan dalam meyakinkan pelanggan. *Empathy* (empati) yang berarti penyedia layanan dapat memahami keinginan atau masalah pelanggannya. Selain itu, empati juga dapat berarti memberikan perhatian khusus kepada para pelanggan secara personal dalam memahami keinginan atau masalahnya.

BAB III UNIT-UNIT LAYANAN DI IAIN SAS BANGKA BELITUNG

Kegiatan survey kepuasan dilakukan pada unit-unit yang ada di IAIN SAS Bangka Belitung meliputi,

A. Rektorat

Rektorat yang dimaksud pada pelaksanaan survey ini adalah Rektor dan Wakil Rektor yang merupakan unit penyusun kebijakan lembaga. Tugas utama Rektor adalah memimpin dan mengelola lembaga. Dalam menjalankan tugas dan fungsinya, Rektor dibantu oleh tiga wakil rektor sebagai berikut:

1. Wakil Rektor I Bidang Akademik
2. Wakil Rektor II Bidang Administrasi Umum, Perencanaan, Keuangan
3. Wakil Rektor III Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama

B. Fakultas

Dalam panduan ini, Fakultas merupakan salah satu unit yang menyelenggarakan layanan pendidikan dengan fungsi sebagai berikut:

1. Melaksanakan penyelenggaraan pendidikan akademik di tingkat prodi
2. Melaksanakan penelitian dan pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi
3. Melaksanakan kegiatan pengabdian kepada masyarakat
4. Melaksanakan pembinaan dosen dan tendik di lingkungan fakultas
5. Melaksanakan administrasi dan pelaporan

C. Program Studi

Program studi (Prodi) pada pedoman ini merupakan unit pelaksana kegiatan akademik di bawah Fakultas yang memiliki tugas menyelenggarakan prodi dalam suatu disiplin ilmu. Penyelenggaraan akademik di Prodi dilakukan oleh dosen dalam proses perkuliahan, penelitian, maupun pengabdian bersama mahasiswa. Untuk mengukur keterlaksanaan layanan akademik ini dilakukan survey kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik yang diberikan dosen dan tenaga kependidikan di tingkat prodi.

D. Laboratorium

Laboratorium dalam panduan ini adalah sarana atau fasilitas penunjang kegiatan akademik di tingkat Fakultas.

E. Ma'had Al Jami'ah

Ma'had Al Jami'ah memiliki fungsi melaksanakan layanan pendidikan dan pembinaan keagamaan mahasiswa melalui model pesantren (Asrama)

F. Pusat Teknologi Informasi dan Pangkalan Data (PTIPD)

Layanan TIPD diberikan kepada dosen, mahasiswa, dan tenaga kependidikan di lingkungan IAIN SAS Babel. Layanan TIPD dapat berupa, pengembangan aplikasi pembelajaran dan pengadministrasian, layanan internet, instalasi jaringan web kampus.

G. Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat (LP2M)

LP2M merupakan unit pelaksana akademik yang melaksanakan sebagian dari tugas dan fungsi lembaga/institusi dalam bidang penelitian dan pengabdian kepada masyarakat. Pelayanan yang diberikan di LP2M berupa, kegiatan penelitian dosen dan mahasiswa, kegiatan pengabdian dosen dan mahasiswa, kegiatan peningkatan kualitas penelitian dosen dan mahasiswa, pengelolaan dan penerbitan jurnal, HKI, dan kegiatan pengadministrasian penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.

H. Lembaga Penjaminan Mutu (LPM)

LPM merupakan salah satu lembaga yang memiliki fungsi pengendalian dan peningkatan mutu institusi. LPM dalam menjalankan tugas dan fungsinya dibantu oleh gugus penjaminan mutu di setiap fakultas. Layanan yang diberikan oleh LPM berupa, fasilitasi sertifikasi dosen, melaksanakan penilaian laporan kinerja dosen, melaksanakan sistem penjaminan mutu internal dan eksternal (SPMI dan SPME), melaksanakan dan melaporkan survey kepuasan, dan melakukan monitoring dan evaluasi ketercapaian standar mutu.

I. Unit Perpustakaan Pusat

Unit perpustakaan merupakan salah satu unit yang menyediakan layanan informasi perpustakaan bagi mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, dan masyarakat umum.

J. Satuan Pengawasan Internal (SPI)

SPI merupakan unsur pengawas yang menjalankan fungsi pengawasan non akademik atas nama pimpinan institusi sebagaimana yang di atur dalam Peraturan Menteri Agama RI Nomor 38 Tahun 2014. Selain itu, keberadaan SPI juga diatur dalam Statuta IAIN SAS Bangka Belitung.

K. Unit Pengembangan Bahasa (UPB)

UPB di IAIN SAS Bangka Belitung memiliki fungsi sebagai pusat pengembangan bahasa mahasiswa dan dosen. Layanan yang ada di UPB terdiri dari, tes kemampuan bahasa Inggris dan Arab, peningkatan kompetensi bahasa Inggris dan Arab.

L. Bagian Akademik dan Kemahasiswaan

Bagian akademik dan kemahasiswaan memiliki fungsi pelayanan dibidang akademik, mahasiswa, dan alumni. Dalam menjalankan fungsi dan tugasnya, bagian akademik dan kemahasiswaan berkoordinasi dengan Wakil Rektor I dan III.

M. Bagian Organisasi, Umum, Dan Kepegawaian

Bagian Organisasi, Umum, dan Kepegawaian, memiliki fungsi ketatausahaan, kearsipan, pengelolaan barang milik negara, kerumahtanggaan, dokumentasi, publikasi, dan kehumasan

N. Bagian Perencanaan dan Keuangan

Bagian Perencanaan dan Keuangan mempunyai tugas melaksanakan pengelolaan data dan informasi, penyusunan rencana, evaluasi, pelaporan program dan anggaran, pelaksanaan anggaran, verifikasi, perbendaharaan, akuntansi instansi, sistem informasi manajemen dan akuntansi barang milik negara, serta pelaporan keuangan.

BAB IV METODE SURVEY

Metode survey digunakan untuk mengetahui pemikiran, pendapat, dan perasaan orang (Shaughnessy, dkk, 2012: 130) Penelitian ini mengungkapkan kepuasan dosen terhadap pelayanan akademik di IAIN SAS Bangka Belitung. Pelaksanaan survey dilakukan oleh LPM dan Gugus Penjaminan Mutu di Fakultas yang dilaksanakan pada setiap semester.

A. Populasi dan Sampel

Populasi untuk pelaksanaan survey kepuasan mengacu pada jumlah seluruh subjek dimana hasil survey akan diberlakukan. Populasi pada survei ini adalah seluruh mahasiswa IAIN SAS Bangka Belitung yang berjumlah 141 orang. Sedangkan untuk menentukan besaran sampel menggunakan formula yang dikemukakan oleh Krecji and Morgan (Chuan & Penyelidikan, 2006) dengan formula sebagai berikut.

$$S = \left\{ \frac{\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{d^2 (N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q} \right\}$$

dimana :

S = jumlah sampel

λ^2 = lambda (faktor pengali) dengan dk = 1,
taraf kesalahan bisa 1 %, 5 %, 10 %

N = populasi

P (populasi menyebar normal) = Q = 0,5

d = 0,0

Berdasarkan formula di atas, maka penarikan sampel dengan taraf signifikansi sebesar 5% didapat jumlah sampel sebanyak 1103 mahasiswa. Dari jumlah sampel tersebut kemudian dibagi untuk 14 Prodi.

B. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data survey dilakukan melalui instrumen atau kuesioner yang diberikan kepada responden. Adapun instrumen mengukur kepuasan responden terhadap pelayanan unit-unit di IAIN SAS Babel yang meliputi aspek 1) *tangibles*, 2) *reliability*, 3) *responsiveness*, 4) *assurance*, 5) *empathy*.

C. Validitas Instrumen

Instrumen yang digunakan untuk mengukur kepuasan dosen terhadap layanan di IAIN SAS Babel harus dilakukan validasi terlebih dahulu melalui teknik uji korelasi Pearson dengan rumus $r_{xy} = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{(n\sum X^2 - (\sum X)^2)(n\sum Y^2 - (\sum Y)^2)}}$. Kriteria item pernyataan dinyatakan valid merujuk pada pendapat Crocker and Algina dalam Naga, (2016) dengan ketentuan berikut ini:

1. Jika koefisien validitas $\geq 0,25$ item dinyatakan valid
2. Jika koefisien validitas $\leq 0,25$ item dinyatakan tidak valid

Adapun untuk jumlah sampel uji coba, berdasarkan pendapat Arafat, (2015); Rouquette & Falissard, (2011) bahwa rentang jumlah sampel 100 – 300 sudah cukup memadai. Analisis data untuk validitas item dapat dilakukan menggunakan software statistik yang relevan.

1. Validitas Item Instrumen Kepuasan Mahasiswa IAIN SAS Bangka Belitung

Berikut ini disajikan hasil pengujian validitas item instrumen pengukuran kepuasan mahasiswa.

Tabel IV.1 Pengujian Validitas Item

No	Komponen Yang Diukur	Ambang Batas Koefisien Validitas	Koefisien Validitas	Ket
VMTS	Pemahaman VMTS IAIN SAS Bangka Belitung			
1	Memahami Visi dan Misi	0.25	0.89	Valid
2	Memahami strategi pencapaian visi dan misi	0.25	0.87	Valid
3	Sosialisasi visi dan misi mudah dipahami	0.25	0.91	Valid
A	Layanan Tata Kelola, Tata Pamong, dan Kerjasama			
1	Kehandalan sistem informasi akademik	0.25	0.61	Valid
2	Petugas bagian administrasi akademik memberikan tanggapan dengan cepat dan tanggap terhadap keluhan mahasiswa	0.25	0.55	Valid
3	Petugas bagian administrasi akademik bekerja memiliki standar waktu pelayanan pada mahasiswa	0.25	0.64	Valid
4	Penyampaian informasi bagian administrasi akademik	0.25	0.64	Valid
5	Pengetahuan, kemampuan, kecakapan, integritas, petugas bagian administrasi akademik	0.25	0.65	Valid
6	Pimpinan Institut/Fakultas/Prodi dapat menyelesaikan masalah yang dihadapi mahasiswa	0.25	0.63	Valid

7	Pimpinan Institut/Fakultas/Prodi dapat menerima saran/pendapat dari mahasiswa	0.25	0.64	Valid
8	Kebermanfaatan kerjasama dengan pihak terkait yang dibangun oleh IAIN SAS Babel	0.25	0.66	Valid
9	Kerjasama yang dibangun IAIN SAS Babel mendukung kegiatan kemahasiswaan	0.25	0.66	Valid
10	Kerjasama yang dibangun IAIN SAS Babel mendukung kegiatan pembelajaran	0.25	0.65	Valid
11	Kerjasama yang dibangun IAIN SAS Babel mendukung kegiatan pemenuhan fasilitas kampus	0.25	0.60	Valid
12	Akses kepada mahasiswa untuk membangun kerjasama dari pihak luar	0.25	0.53	Valid
B	Layanan Kemahasiswaan			
1	Fasilitas minat dan bakat mahasiswa	0.25	0.84	Valid
2	Fasilitas unit kegiatan mahasiswa (UKM)	0.25	0.80	Valid
3	Fasilitas layanan bimbingan konseling mahasiswa	0.25	0.86	Valid
4	Fasilitas layanan kesehatan mahasiswa	0.25	0.91	Valid
5	Fasilitas layanan alumni	0.25	0.90	Valid
6	Fasilitas layanan pelatihan karir dan kewirausahaan	0.25	0.92	Valid
C	Layanan Keuangan dan Sarana Prasarana			
1	Penentuan biaya UKT	0.25	0.68	Valid
2	Sistem pembayaran UKT	0.25	0.71	Valid
3	Pelayanan staff bagian keuangan	0.25	0.67	Valid
4	Keramahan staff bagian keuangan	0.25	0.72	Valid
5	Tanggapan staff bagian keuangan dalam menghadapi keluhan mahasiswa	0.25	0.64	Valid
6	Kemudahan mengakses internet di lingkungan kampus	0.25	0.73	Valid
7	Ketertiban dan keamanan lingkungan kampus	0.25	0.72	Valid
8	Ketersediaan fasilitas ibadah	0.25	0.72	Valid

9	Kecukupan sumber buku/referensi di perpustakaan pusat	0.25	0.66	Valid
10	Ketersediaan kantin dan koperasi mahasiswa	0.25	0.71	Valid
11	Kemudahan menggunakan ruang kelas, laboratorium, dan ruang serbaguna	0.25	0.77	Valid
12	Kebersihan ruang kelas, laboratorium, dan ruang serbaguna	0.25	0.74	Valid
D	Layanan Pendidikan			
	1. Tangibles			
1	Ruang perkuliahan tertata rapih dan bersih	0.25	0.71	Valid
2	Ruang kuliah sejuk dan nyaman	0.25	0.71	Valid
3	Kelengkapan saran pembelajaran di kelas (papan tulis, meja, kursi. Proyektor)	0.25	0.61	Valid
4	Fasilitas toilet ada di setiap gedung dan senantiasa keadaan bersih	0.25	0.68	Valid
5	Keyamanan, kerapihan, dan kebersihan perpustakaan Fakultas	0.25	0.62	Valid
6	laboratorium Fakultas	0.25	0.64	Valid
7	Ketersediaan buku referensi yang di perpustakaan Fakultas	0.25	0.69	Valid
8	Ketersediaan fasilitas kamar kecil yang cukup dan bersih	0.25	0.65	Valid
9	Fasilitas ibadah di Fakultas	0.25	0.56	Valid
	2. Reliability			
10	Kejelasan materi perkuliahan diberikan dosen	0.25	0.77	Valid
11	Dosen menyediakan waktu untuk diskusi dan tanya jawab	0.25	0.66	Valid
12	Dosen memberikan bahan ajar kepada mahasiswa untuk melengkapi materi perkuliahan	0.25	0.76	Valid
13	Dosen mengembalikan hasil ujian/tugas dengan nilai yang obyektif	0.25	0.68	Valid
14	Dosen datang tepat waktu	0.25	0.79	Valid
15	Dosen memadai sesuai dengan bidang keahliannya	0.25	0.75	Valid

16	Dosen menyampaikan Satuan Acara Perkuliahan di awal perkuliahan	0.25	0.74	Valid
17	Kemampuan staf akademik untuk melayani administrasi kemahasiswaan	0.25	0.79	Valid
18	Kualitas layanan staf akademik untuk memenuhi kepentingan mahasiswa	0.25	0.83	Valid
	3. Responsiveness			
19	IAIN SAS Babel menyediakan dosen Bimbingan Konseling bagi mahasiswa	0.25	0.76	Valid
20	IAIN SAS Babel menyediakan beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu	0.25	0.70	Valid
21	IAIN SAS Babel membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik	0.25	0.79	Valid
22	Pimpinan IAIN SAS Babel beserta jajarannya menyediakan waktu bagi orang tua mahasiswa untuk berkonsultasi	0.25	0.80	Valid
23	IAIN SAS Babel memberikan bantuan pengobatan bagi mahasiswa yang sakit	0.25	0.78	Valid
24	IAIN SAS Babel memberikan bantuan asuransi bagi mahasiswa yang mendapatkan musibah kecelakaan	0.25	0.80	Valid
	4. Assurance			
25	Staf administrasi akademik santun dalam memberikan pelayanan	0.25	0.83	Valid
26	Permasalahan/ keluhan mahasiswa ditangani oleh IAIN SAS Babel melalui dosen PA (Pembimbing Akademik)	0.25	0.78	Valid
27	Permasalahan/ keluhan mahasiswa ditangani oleh IAIN SAS Babel melalui dosen bimbingan konseling	0.25	0.76	Valid
28	Dosen mengembalikan setiap pekerjaan/tugas kuliah pada mahasiswa	0.25	0.84	Valid
29	Waktu dipergunakan secara efektif oleh dosen dalam proses pengajaran	0.25	0.82	Valid

30	Sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan IAIN SAS Babel dan berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali	0.25	0.84	Valid
5. Empathy				
31	Kepedulian IAIN SAS Babel dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa	0.25	0.80	Valid
32	Besarnya kontribusi biaya (sumbangan pengembangan lembaga) dibicarakan dengan orang tua wali mahasiswa	0.25	0.81	Valid
33	IAIN SAS Babel memonitor terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen Pembimbing Akademik atau dosen bimbingan konseling	0.25	0.88	Valid
34	Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan bidang akademik/mata kuliah	0.25	0.82	Valid
35	Dosen bersikap terbuka, kooperatif dengan mahasiswa	0.25	0.73	Valid
36	IAIN SAS Babel berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya	0.25	0.80	Valid

D. Reliabilitas Instrumen

Pengujian reliabilitas instrumen dilakukan melalui teknik belah dua dengan formula *alpha cronbach* berikut ini. $r_{11} = \frac{2(r_{12})}{1+r_{12}}$. Instrumen dikatakan reliabel jika nilai koefisien $\alpha \geq 0,70$ (Arafat, 2015) Berikut ini disajikan hasil analisis uji reliabilitas.

Tabel IV.2. Tabel Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Mahasiswa

Cronbach Alpha		$r_i = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right)$ <p>$\sum \sigma_b^2$ = jumlah varians butir σ_t^2 = varians total</p>
\sum Var Item	16,8	
Var. Total	93,44	
\sum Item	35	
\sum Item -1	34	
Koefisien Reliabilita	0,84	Instrumen Dinyatakan Reliabel

Berdasarkan tabel di atas, hasil uji reliabilitas menunjukkan nilai koefisien reliabilitas $0.84 > 0.70$. Dengan demikian, instrumen kepuasan mahasiswa dinyatakan **Reliabel**.

E. Teknik Analisis Data

Analisis data hasil survey dapat dilakukan menggunakan analisis statistik deskriptif maupun inferensial. Statistik deskriptif dilakukan untuk mendapatkan gambaran umum dengan mengetahui nilai rata-rata atau persentase. Sedangkan analisis statistik inferensial dapat dilakukan jika ingin mengetahui hubungan atau keterkaitan antar komponen atau variabel.

Dalam survey ini, teknik analisis data berpedoman pada Kepmenpan No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat. Indeks kepuasan dihitung menggunakan nilai rata-rata tertimbang untuk masing-masing unsur pelayanan. Adapun langkah-langkah analisis data sebagaimana diuraikan berikut ini:

1. Setiap pernyataan masing-masing unsur diberi skor.

Skor dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata - rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

N = Bobot nilai per unsur

Contoh: Jika unsur yang dikaji sebanyak 9 (Unsur)

$$\frac{1}{9} = 0,11$$

2. Untuk memperoleh nilai indeks kepuasan menggunakan rumus berikut ini:

$$\text{Indeks Kepuasan} = \frac{\text{Jumlah Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

3. Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian indeks yaitu antara 25-100, maka hasil penilaian tersebut dikonversikan padan nilai dasar 25 dengan ketentuan nilai indeks kepuasan x 25.
4. Kemudian mencocokkan skor indeks kepuasan dengan kategori kepuasan sebagaimana tercantum pada tabel di bawah ini:

Tabel IV. 3. Indeks Kepuasan

Skor	Interval Indeks Kepuasan	Konversi Indeks Kepuasan	Nilai Mutu	Keterangan
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100	A	Sangat Puas
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Puas
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Cukup Puas
1	1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	D	Tidak Puas

BAB V HASIL SURVEI

Survei indeks kepuasan mahasiswa di lingkungan IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung mengukur tingkat Pemahaman Visi, Misi, Tujuan, dan Startegi (VMTS) dan tingkat kepuasan yang terdiri dari aspek, 1) Sistem Tata Pamong, Tata Kelola, dan Kerjasama, 2) Kemahasiswaan, 3) Keuangan dan Sarana Prasarana, dan 4) Pendidikan. Berikut ini disajikan hasil analisis data pemahaman VMTS dan kepuasan mahasiswa di Fakultas Tarbiyah, Fakultas Dakwah dan Ekonomi Islam, Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam, dan Program Pascasarjana.

A. Indeks Kepuasan Mahasiswa Fakultas Tarbiyah (FTAR)

1. Program Studi Pendidikan Agama Islam (PAI)

a) Pemahaman Visi, Misi, Tujuan, dan Strategi (VMTS)

Pemahaman mahasiswa di Program Studi PAI terhadap VMTS secara umum masuk pada kategori “Paham” dengan nilai indeks 71.9. Rincian pemahaman mahasiswa dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel V.1 Pemahaman Mahasiswa Prodi PAI Terhadap Visi, Misi, Tujuan, dan Strategi

No	Indikator	Indeks	Kategori
1	Memahami Visi dan Misi		
2	Memahami strategi pencapaian visi dan misi	72.5	Paham
3	Sosialisasi visi dan misi mudah dipahami		
Indeks		72.5	Paham

b) Kepuasan Mahasiswa Prodi PAI Terhadap Layanan Sistem Tata Kelola, Tata Pamong, Kerjasama, Kemahasiswaan, Keuangan, Sarana Prasarana, dan Pendidikan

Secara keseluruhan kepuasan Mahasiswa pada Prodi PAI mengenai sistem tata kelola, tata pamong, kerjasama, kemahasiswaan, keuangan, sarana prasarana, dan pendidikan masuk pada kategori “Puas” dengan indeks 68,4. Rincian indeks kepuasan pada setiap aspek dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel V.2 Rekapitulasi Kepuasan Mahasiswa PAI

No	Aspek	Indeks	Kategori
1	Layanan Tata Kelola, Tata Pamong, dan Kerjasama	72.9	Puas
2	Layanan Kemahasiswaan	59.7	Cukup Puas
3	Layanan Keuangan dan Sarana Prasarana	74.8	Puas
4	Layanan Pendidikan	66.5	Puas
Indeks		68.4	Puas

Tabel di atas, memberikan gambaran bahwa kepuasan mahasiswa Prodi PAI terhadap 4 aspek layanan yang ada di IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung khususnya di Fakultas Tarbiyah dan Prodi pada kategori “Baik” atau “Puas”. Walaupun demikian, pihak Institusi khususnya Fakultas dan Prodi perlu mempertimbangkan untuk merespon persepsi mahasiswa terkait pada aspek layanan kemahasiswaan yang memiliki nilai indeks 59.7 berada pada kategori “cukup puas”. Selain itu, aspek layanan pendidikan yang memiliki nilai indeks 66.5 juga perlu mendapat perhatian.

2. Program Studi Tadris Bahasa Inggris (TBI)

a) Pemahaman Visi, Misi, Tujuan, dan Strategi (VMTS)

Pemahaman mahasiswa di Program Studi TBI terhadap VMTS secara umum masuk pada kategori “Paham” dengan nilai indeks 71. Rincian pemahaman mahasiswa dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel V.3 Pemahaman Dosen Prodi TBI Terhadap Visi, Misi, Tujuan, dan Strategi

No	Indikator	Indeks	Kategori
1	Memahami Visi dan Misi		
2	Memahami strategi pencapaian visi dan misi	72	Paham
3	Sosialisasi visi dan misi mudah dipahami		
Indeks		72	Paham

b) Kepuasan Mahasiswa Prodi TBI Terhadap Layanan Sistem Tata Kelola, Tata Pamong,, Kerjasama, Kemahasiswaan, Keuangan, Sarana Prasarana, dan Pendidikan

Secara keseluruhan kepuasan Mahasiswa pada Prodi TBI mengenai sistem tata kelola, tata pamong, kerjasama, kemahasiswaan, keuangan, sarana prasarana, dan pendidikan masuk pada kategori “Puas” dengan indeks 67,1. Rincian indeks kepuasan pada setiap aspek dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel V.4 Rekapitulasi Kepuasan Mahasiswa

No	Aspek	Indeks	Kategori
1	Layanan Tata Kelola, Tata Pamong, dan Kerjasama	71.8	Puas
2	Layanan Kemahasiswaan	59.6	Cukup Puas
3	Layanan Keuangan dan Sarana Prasarana	71.1	Puas
4	Layanan Pendidikan	66.0	Puas
Indeks		67.1	Puas

Tabel di atas, memberikan gambaran bahwa kepuasan mahasiswa Prodi TBI terhadap 4 aspek layanan yang ada di IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung khususnya di Fakultas Tarbiyah dan prodi pada kategori “Baik” atau “Puas”. Walaupun demikian, pihak Institusi khususnya Fakultas dan prodi perlu mempertimbangkan untuk merespon persepsi mahasiswa terkait pada aspek layanan kemahasiswaan yang memiliki nilai indeks 59.6 berada pada kategori “Cukup Puas”. Selain itu, aspek layanan pendidikan yang memiliki nilai indeks 66.0 juga perlu mendapat perhatian.

3. Program Studi Pendidikan Islam Anak Usia Dini (PIAUD)

a) Pemahaman Visi, Misi, Tujuan, dan Strategi (VMTS)

Pemahaman mahasiswa di Program Studi PIAUD terhadap VMTS di tingkat Fakultas secara umum masuk pada kategori “Paham” dengan nilai indeks 74.8. Rincian pemahaman mahasiswa dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel V.4 Pemahaman Mahasiswa Prodi PIAUD Terhadap Visi, Misi, Tujuan, dan Strategi

No	Indikator	Indeks	Kategori
1	Memahami Visi dan Misi		
2	Memahami strategi pencapaian visi dan misi	74.8	Paham
3	Sosialisasi visi dan misi mudah dipahami		
Indeks		74.8	Paham

b) Kepuasan Mahasiswa Prodi PIAUD Terhadap Layanan Sistem Tata Kelola, Tata Pamong, Kerjasama, Kemahasiswaan, Keuangan, Sarana Prasarana, dan Pendidikan

Secara keseluruhan kepuasan Dosen pada Prodi PIAUD mengenai sistem tata kelola, tata pamong, kerjasama, kemahasiswaan, keuangan, sarana prasarana, dan pendidikan masuk pada kategori “Puas” dengan indeks 67,8. Rincian indeks kepuasan pada setiap aspek dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel V.5 Rekapitulasi Kepuasan Mahasiswa Prodi PIAUD

No	Aspek	Indeks	Kategori
1	Layanan Tata Kelola, Tata Pamong, dan Kerjasama	75.3	Puas
2	Layanan Kemahasiswaan	62.9	Puas
3	Layanan Keuangan dan Sarana Prasarana	74.5	Puas
4	Layanan Pendidikan	72.5	Puas
Indeks		71.3	Puas

Tabel di atas, memberikan gambaran bahwa kepuasan mahasiswa Prodi PIAUD terhadap 4 aspek layanan yang ada di IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung khususnya di Fakultas Tarbiyah dan prodi PIAUD pada kategori “Baik” atau “Puas”. Walaupun demikian, pihak Institusi khususnya Fakultas dan prodi perlu mempertimbangkan untuk merespon persepsi mahasiswa terkait pada aspek layanan kemahasiswaan.

4. Program Studi Bimbingan Konseling Pendidikan Islam (BKPI)

a) Pemahaman Visi, Misi, Tujuan, dan Strategi (VMTS)

Pemahaman mahasiswa di Program Studi BKPI terhadap VMTS secara umum masuk pada kategori “Paham” dengan nilai indeks 70.3. Rincian pemahaman mahasiswa dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel V.6 Pemahaman Dosen Prodi BKPI Terhadap Visi, Misi, Tujuan, dan Strategi

No	Indikator	Indeks	Kategori
1	Memahami Visi dan Misi		
2	Memahami strategi pencapaian visi dan misi	70.3	Paham
3	Sosialisasi visi dan misi mudah dipahami		
Indeks		70.3	Paham

b) Kepuasan Mahasiswa Prodi BKPI Terhadap Layanan Sistem Tata Kelola, Tata Pamong, Kerjasama, Kemahasiswaan, Keuangan, Sarana Prasarana, dan Pendidikan

Secara keseluruhan kepuasan mahasiswa pada Prodi BKPI mengenai sistem tata kelola, tata pamong, kerjasama, kemahasiswaan, keuangan, sarana prasarana, dan pendidikan masuk pada kategori “Puas” dengan indeks 68.6. Rincian indeks kepuasan pada setiap aspek dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel V.7 Rekapitulasi Kepuasan Mahasiswa Prodi BKPI

No	Aspek	Indeks	Kategori
1	Layanan Tata Kelola, Tata Pamong, dan Kerjasama	72.5	Puas
2	Layanan Kemahasiswaan	60.4	Cukup Puas
3	Layanan Keuangan dan Sarana Prasarana	73.6	Puas
4	Layanan Pendidikan	69.0	Puas
Indeks		68.8	Puas

Tabel di atas, memberikan gambaran bahwa kepuasan mahasiswa Prodi BKPI terhadap 4 aspek layanan di IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung khususnya di Fakultas Tarbiyah dan Prodi BKPI berada pada kategori “Baik” atau “Puas”. Walaupun demikian, pihak Institusi khususnya Fakultas dan prodi perlu mempertimbangkan untuk

merespon persepsi mahasiswa terkait pada aspek layanan kemahasiswaan yang memiliki indeks 60.4 berada pada kategori “Cukup Puas”. Selain itu, aspek layanan pendidikan yang memiliki nilai indeks 69.0 juga perlu mendapat perhatian.

5. Program Studi Pendidikan Bahasa Arab (PBA)

a) Pemahaman Visi, Misi, Tujuan, dan Strategi (VMTS)

Pemahaman mahasiswa di Program Studi PBA terhadap VMTS secara umum masuk pada kategori “Paham” dengan nilai indeks 68.9. Rincian pemahaman mahasiswa dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel V.7 Pemahaman Mahasiswa Prodi PBA Terhadap Visi, Misi, Tujuan, dan Strategi

No	Indikator	Indeks	Kategori
1	Memahami Visi dan Misi		
2	Memahami strategi pencapaian visi dan misi	69.9	Paham
3	Sosialisasi visi dan misi mudah dipahami		
Indeks		69.9	Paham

b) Kepuasan Mahasiswa Prodi PBA Terhadap Layanan Sistem Tata Kelola, Tata Pamong, Kerjasama, Kemahasiswaan, Keuangan, Sarana Prasarana, dan Pendidikan

Secara keseluruhan kepuasan mahasiswa pada Prodi PBA mengenai sistem tata kelola, tata pamong, kerjasama, kemahasiswaan, keuangan, sarana prasarana, dan pendidikan masuk pada kategori “Puas” dengan indeks 70.9. Rincian indeks kepuasan pada setiap aspek dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel V.8 Rekapitulasi Kepuasan Mahasiswa Prodi PBA

No	Aspek	Indeks	Kategori
1	Layanan Tata Kelola, Tata Pamong, dan Kerjasama	74.9	Puas
2	Layanan Kemahasiswaan	61.4	Cukup Puas
3	Layanan Keuangan dan Sarana Prasarana	76.3	Puas
4	Layanan Pendidikan	71.4	Puas
Indeks		70.1	Puas

Tabel di atas, memberikan gambaran bahwa kepuasan mahasiswa Prodi PBA terhadap 4 aspek layanan yang ada di IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung khususnya di Fakultas Tarbiyah dan Prodi PBA pada kategori “Baik” atau “Puas”. Walaupun demikian, pihak institusi khususnya fakultas dan prodi perlu mempertimbangkan untuk merespon persepsi mahasiswa terkait pada aspek layanan kemahasiswaan yang memiliki nilai indeks 61.1 berada pada kategori “Cukup Puas”.

Secara keseluruhan pemahaman mahasiswa FTAR terhadap VMTS diketahui nilai indeks kepuasan sebesar 71.3 dengan kategori “Paham”. Adapun Prodi dengan tingkat pemahaman VMTS terendah terdapat pada mahasiswa di Prodi PBA dengan nilai indeks 69.9.

Tabel V.9 Rekapitulasi Pemahaman Visi, Misi, Tujuan, dan Strategi Fakultas Tarbiyah

No	Prodi/Indikator	Indeks	Kategori
1	Pendidikan Agama Islam	72.5	Paham
2	Tadris Bahasa Inggris	72	Paham
3	Pendidikan Islam Anak Usia Dini	74.8	Paham
4	Bimbingan Konseling Pendidikan Islam	70.3	Paham
5	Pendidikan Bahasa Arab	69.9	Paham
Indeks		71.9	Paham

Selain itu, kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik di IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung khususnya di Fakultas Tarbiyah masuk pada kategori “Puas” dengan nilai indeks sebesar 69.2. Rekapitulasi kepuasan mahasiswa Fakultas Tarbiyah dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel V.10 Rekapitulasi Kepuasan Mahasiswa FTAR

No	Prodi/Indikator	Indeks	Kategori
A Pendidikan Agama Islam			
A.1	Layanan Tata Kelola, Tata Pamong, dan Kerjasama	72.9	Puas
A.2	Layanan Kemahasiswaan	59.7	Cukup Puas
A.3	Layanan Keuangan dan Sarana Prasarana	74.8	Puas
A.4	Layanan Pendidikan	66.5	Puas
Indeks		68.4	Puas
B Tadris Bahasa Inggris			
B.1	Layanan Tata Kelola, Tata Pamong, dan Kerjasama	71.8	Puas
B.2	Layanan Kemahasiswaan	59.6	Cukup Puas
B.3	Layanan Keuangan dan Sarana Prasarana	71.1	Puas
B.4	Layanan Pendidikan	66.0	Puas
Indeks		61.1	Puas
C Pendidikan Islam Anak Usia Dini			
C.1	Layanan Tata Kelola, Tata Pamong, dan Kerjasama	75.3	Puas
C.2	Layanan Kemahasiswaan	62.9	Puas
C.3	Layanan Keuangan dan Sarana Prasarana	74.5	Puas
C.4	Layanan Pendidikan	72.5	Puas
Indeks		71.3	Puas
D Bimbingan Konseling Pendidikan Islam			

D.1	Layanan Tata Kelola, Tata Pamong, dan Kerjasama	72.5	Puas
D.2	Layanan Kemahasiswaan	60.4	Cukup Puas
D.3	Layanan Keuangan dan Sarana Prasarana	73.6	Puas
D.4	Layanan Pendidikan	69.0	Puas
Indeks		68.8	Puas
E Pendidikan Bahasa Arab			
E.1	Layanan Tata Kelola, Tata Pamong, dan Kerjasama	74.9	Puas
E.2	Layanan Kemahasiswaan	61.4	Cukup Puas
E.3	Layanan Keuangan dan Sarana Prasarana	76.7	Puas
E.4	Layanan Pendidikan	71.4	Puas
Indeks		71.1	Puas
Rata-Rata Indeks		68.1	Puas

Berdasarkan tabel di atas, Prodi dengan tingkat kepuasan mahasiswa terendah terdapat pada Prodi TBI dengan nilai indeks 59.6. Jika dilihat dari keempat indikator kepuasan mahasiswa, terdapat beberapa aspek yang memiliki nilai indeks di bawah 70 dan perlu mendapat respon dari Institusi khususnya Fakultas dan prodi, yakni 1) layanan kemahasiswaan dan 2) Layanan pendidikan.

B. Indeks Kepuasan Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi Islam (FDKI)

1. Program Studi Bimbingan Konseling Islam (BKI)

a) Pemahaman Visi, Misi, Tujuan, dan Strategi (VMTS)

Pemahaman mahasiswa di Program Studi BKI terhadap VMTS secara umum masuk pada kategori “Paham” dengan nilai indeks 70.5. Rincian pemahaman mahasiswa dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel V.11 Pemahaman Mahasiswa Prodi BKI Terhadap Visi, Misi, Tujuan, dan Strategi

No	Indikator	Indeks	Kategori
1	Memahami Visi dan Misi		
2	Memahami strategi pencapaian visi dan misi	70.5	Paham
3	Sosialisasi visi dan misi mudah dipahami		
Indeks		70.5	Paham

b) Kepuasan Mahasiswa Prodi BKI Terhadap Layanan Sistem Tata Pamong, Tata Kelola, Kerjasama, Kemahasiswaan, Keuangan, Sarpras, dan Pendidikan.

Secara keseluruhan kepuasan Mahasiswa pada Prodi BKI mengenai sistem tata pamong, tata kelola, kerjasama, Kemahasiswaan, Keuangan, sarpras, dan Pendidikan masuk pada kategori “Puas” dengan indeks 72. Rincian indeks kepuasan pada setiap aspek dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel V.12 Rekapitulasi Kepuasan Mahasiswa Prodi BKI

No	Aspek	Indeks	Kategori
1	Layanan Tata Kelola, Tata Pamong, dan Kerjasama	76.5	Puas
2	Layanan Kemahasiswaan	64.2	Puas
3	Layanan Keuangan dan Sarana Prasarana	75	Puas
4	Layanan Pendidikan	72.6	Puas
Indeks		72	Puas

Tabel di atas, memberikan gambaran bahwa kepuasan mahasiswa Prodi BKI terhadap 4 aspek layanan di IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung khususnya di FDKI dan yang ada di Prodi BKI pada kategori “Baik” atau “Puas”. Walaupun demikian, pihak institusi khususnya Fakultas dan Prodi perlu meningkatkan aspek layanan kemahasiswaan.

2. Komunikasi Penyiaran Islam (KPI)

a) Pemahaman Visi, Misi, Tujuan, dan Strategi (VMTS)

Pemahaman mahasiswa di Program Studi KPI terhadap VMTS secara umum masuk pada kategori “Paham” dengan nilai indeks 70.8. Rincian pemahaman mahasiswa dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel V.13 Pemahaman Mahasiswa Prodi KPI Terhadap Visi, Misi, Tujuan, dan Strategi

No	Indikator	Indeks	Kategori
1	Memahami Visi dan Misi		
2	Memahami strategi pencapaian visi dan misi	70.8	Paham
3	Sosialisasi visi dan misi mudah dipahami		
Indeks		70.8	Paham

b) Kepuasan Mahasiswa Prodi KPI Terhadap Layanan Sistem Tata Pamong, Tata Kelola, Kerjasama, Kemahasiswaan, Keuangan, Sarpras, dan Pendidikan

Secara keseluruhan kepuasan Mahasiswa pada Prodi KPI mengenai sistem tata pamong, tata kelola, kerjasama, kemahasiswaan, keuangan, sarpras, dan pendidikan masuk pada kategori “Puas” dengan indeks 70.6. Rincian indeks kepuasan pada setiap aspek dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel V.14 Rekapitulasi Kepuasan Mahasiswa Prodi KPI

No	Aspek	Indeks	Kategori
1	Layanan Tata Kelola, Tata Pamong, dan Kerjasama	74.4	Puas
2	Layanan Kemahasiswaan	58.8	Cukup Puas
3	Layanan Keuangan dan Sarana Prasarana	74.6	Puas

4	Layanan Pendidikan	74.8	Puas
Indeks		70.6	Puas

Tabel di atas, memberikan gambaran bahwa kepuasan mahasiswa Prodi KPI terhadap 4 aspek layanan di IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung khususnya yang ada di FDKI dan Prodi KPI pada kategori “Baik” atau “Puas”. Walaupun demikian, pihak Institusi khususnya Fakultas dan Prodi perlu meningkatkan aspek layanan kemahasiswaan yang memiliki indeks kepuasan sebesar 58.8 pada kategori “Cukup Puas”.

3. Jurnalistik Islam (JI)

a) Pemahaman Visi, Misi, Tujuan, dan Strategi (VMTS)

Pemahaman mahasiswa di Program Studi JI terhadap VMTS secara umum masuk pada kategori “Paham” dengan nilai indeks 76.5. Rincian pemahaman mahasiswa dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel V.15 Pemahaman Mahasiswa Prodi JI Terhadap Visi, Misi, Tujuan, dan Strategi

No	Indikator	Indeks	Kategori
1	Memahami Visi dan Misi		
2	Memahami strategi pencapaian visi dan misi	76.5	Paham
3	Sosialisasi visi dan misi mudah dipahami		
Indeks		76.5	Paham

b) Kepuasan Mahasiswa Prodi JI Terhadap Layanan Sistem Tata Pamong, Tata Kelola, Kerjasama, Kemahasiswaan, Keuangan, Sarpras, dan Pendidikan

Secara keseluruhan kepuasan Mahasiswa pada Prodi JI mengenai sistem tata pamong, tata kelola, kerjasama, kemahasiswaan, keuangan, sarpras, dan pendidikan masuk pada kategori “Puas” dengan indeks 76.5. Rincian indeks kepuasan pada setiap aspek dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel V.16 Rekapitulasi Kepuasan Mahasiswa Prodi JI

No	Aspek	Indeks	Kategori
1	Layanan Tata Kelola, Tata Pamong, dan Kerjasama	79.6	Puas
2	Layanan Kemahasiswaan	67.6	Puas
3	Layanan Keuangan dan Sarana Prasarana	79.6	Puas
4	Layanan Pendidikan	79.3	Puas

Indeks	76.5	Puas
---------------	-------------	-------------

Tabel di atas, memberikan gambaran bahwa kepuasan mahasiswa Prodi JI terhadap 4 aspek layanan yang ada di IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung khususnya di FDKI dan Prodi JI pada kategori “Baik” atau “Puas”. Walaupun demikian, pihak Institusi khususnya Fakultas dan Prodi perlu meningkatkan aspek layanan kemahasiswaan yang memiliki indeks 67.6.

4. Psikologi Islam (PI)

a) Pemahaman Visi, Misi, Tujuan, dan Strategi (VMTS)

Pemahaman mahasiswa di Program Studi PI terhadap VMTS secara umum masuk pada kategori “Paham” dengan nilai indeks 73.8. Rincian pemahaman mahasiswa dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel V.17 Pemahaman Mahasiswa Prodi PI Terhadap Visi, Misi, Tujuan, dan Strategi

No	Indikator	Indeks	Kategori
1	Memahami Visi dan Misi		
2	Memahami strategi pencapaian visi dan misi	73.8	Paham
3	Sosialisasi visi dan misi mudah dipahami		
Indeks		73.8	Paham

b) Kepuasan Mahasiswa Prodi PI Terhadap Layanan Sistem Tata Pamong, Tata Kelola, Kerjasama, Kemahasiswaan, Keuangan, Sarpras, dan Pendidikan

Secara keseluruhan kepuasan Mahasiswa pada Prodi PI mengenai sistem tata pamong, tata kelola, kerjasama, kemahasiswaan, keuangan, sarpras, dan pendidikan masuk pada kategori “Puas” dengan indeks 70.7. Rincian indeks kepuasan pada setiap aspek dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel V.18 Rekapitulasi Kepuasan Mahasiswa Prodi PI

No	Aspek	Indeks	Kategori
1	Layanan Tata Kelola, Tata Pamong, dan Kerjasama	76.7	Puas
2	Layanan Kemahasiswaan	60.1	Cukup Puas
3	Layanan Keuangan dan Sarana Prasarana	75.9	Puas
4	Layanan Pendidikan	70.4	Puas
Indeks		70.7	Puas

Tabel di atas, memberikan gambaran bahwa kepuasan mahasiswa Prodi PI terhadap 4 aspek layanan yang ada di IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung khususnya di

FDKI dan Prodi PI pada kategori “Baik” atau “Puas”. Walaupun demikian, pihak Institusi khususnya Fakultas dan Prodi perlu meningkatkan aspek layanan kemahasiswaan yang memiliki indeks kepuasan sebesar 60.1 berada pada kategori “Cukup Puas”.

Secara keseluruhan pemahaman dosen FDKI terhadap VMTS berada pada kategori “Paham” dengan nilai indeks sebesar 72.9. Rekapitulasi Pemahaman VMTS Mahasiswa FDKI dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel V.19 Rekapitulasi Pemahaman Visi, Misi, Tujuan, dan Strategi Fakultas Dakwah dan Komunikasi Islam

No	Prodi/Indikator	Indeks	Kategori
1	Bimbingan Konseling Islam	70.5	Paham
2	Komunikasi Penyiaran Islam	70.8	Paham
3	Jurnalistik Islam	76.5	Paham
4	Psikologi Islam	73.8	Paham
Indeks		72.9	Paham

Kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik di FDKI masuk pada kategori “Puas” dengan nilai indeks sebesar 72.9. Rekapitulasi kepuasan mahasiswa FDKI terhadap Layanan Akademik dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel V.20 Rekapitulasi Kepuasan Mahasiswa FDKI

No	Prodi/Indikator	Indeks	Kategori
A Bimbingan Konseling Islam			
A.1	Layanan Tata Kelola, Tata Pamong, dan Kerjasama	76.5	Puas
A.2	Layanan Kemahasiswaan	64.2	Puas
A.3	Layanan Keuangan dan Sarana Prasarana	75	Puas
A.4	Layanan Pendidikan	72.6	Puas
Indeks		72.0	Puas
B Komunikasi Penyiaran Islam			
B.1	Layanan Tata Kelola, Tata Pamong, dan Kerjasama	74.4	Puas
B.2	Layanan Kemahasiswaan	58.8	Cukup Puas
B.3	Layanan Keuangan dan Sarana Prasarana	74.6	Puas
B.4	Layanan Pendidikan	74.8	Puas
Indeks		70.6	Puas
C Jurnalistik Islam			
C.1	Layanan Tata Kelola, Tata Pamong, dan Kerjasama	79.6	Puas
C.2	Layanan Kemahasiswaan	67.6	Puas
C.3	Layanan Keuangan dan Sarana Prasarana	79.7	Puas
C.4	Layanan Pendidikan	79.3	Puas
Indeks		76.5	Puas
D Psikologi Islam			

D.1	Layanan Tata Kelola, Tata Pamong, dan Kerjasama	76.7	Puas
D.2	Layanan Kemahasiswaan	60.1	Cukup Puas
D.3	Layanan Keuangan dan Sarana Prasarana	75.9	Puas
D.4	Layanan Pendidikan	70.4	Puas
Indeks		70.7	Puas
Rata-Rata Indeks		72.4	Puas

Berdasarkan tabel, terlihat bahwa Prodi dengan tingkat kepuasan mahasiswa tertinggi terdapat pada Prodi JI dengan nilai indeks 67.6 dan terendah terdapat pada Prodi KPI dengan nilai indeks 58.6. Jika dilihat dari keempat indikator kepuasan mahasiswa, terdapat aspek yang perlu mendapat respon dari Fakultas, yakni layanan kemahasiswaan yang memiliki nilai indeks di bawah 70.

C. Indeks Kepuasan Mahasiswa Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam (FSEI)

1. Program Studi Perbankan Syariah (PS)

a) Pemahaman Visi, Misi, Tujuan, dan Strategi (VMTS)

Pemahaman mahasiswa di Program Studi PS terhadap VMTS secara umum masuk pada kategori “Paham” dengan nilai indeks 73.6. Rincian pemahaman mahasiswa dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel V.21 Pemahaman Mahasiswa Prodi PS Terhadap Visi, Misi, Tujuan, dan Strategi

No	Indikator	Indeks	Kategori
1	Memahami Visi dan Misi		
2	Memahami strategi pencapaian visi dan misi	73.6	Paham
3	Sosialisasi visi dan misi mudah dipahami		
Indeks		73.6	Paham

b) Kepuasan Mahasiswa Prodi PS Terhadap Layanan Sistem Tata Pamong, Tata Kelola, Kerjasama, Kemahasiswaan, Keuangan, Sarpras, dan Pendidikan.

Secara keseluruhan kepuasan Mahasiswa pada Prodi PS mengenai sistem tata pamong, tata kelola, kerjasama, kemahasiswaan, keuangan, sarpras, dan pendidikan masuk pada kategori “Puas” dengan indeks 70.9. Rincian indeks kepuasan pada setiap aspek dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel V.22 Rekapitulasi Kepuasan Mahasiswa Prodi PS

No	Aspek	Indeks	Kategori
1	Layanan Tata Kelola, Tata Pamong, dan Kerjasama	73.7	Puas
2	Layanan Kemahasiswaan	61.7	Cukup Puas
3	Layanan Keuangan dan Sarana Prasarana	76.8	Puas
4	Layanan Pendidikan	71.7	Puas

Indeks	70.9	Puas
---------------	-------------	-------------

Tabel di atas, memberikan gambaran bahwa kepuasan mahasiswa Prodi PS terhadap 4 aspek layanan yang ada di IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung khususnya di FSEI dan Prodi PS pada kategori “Baik” atau “Puas”. Walaupun demikian, pihak institusi khususnya Fakultas dan Prodi perlu meningkatkan aspek layanan kemahasiswaan yang memiliki nilai indeks 61.7 berada pada kategori “Cukup Puas”.

2. Program Studi Akuntansi Syariah (AKS)

a) Pemahaman Visi, Misi, Tujuan, dan Strategi (VMTS)

Pemahaman mahasiswa di Program Studi AKS terhadap VMTS secara umum masuk pada kategori “Paham” dengan nilai indeks 73.5. Rincian pemahaman mahasiswa dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel V.23 Pemahaman Mahasiswa Prodi AKS Terhadap Visi, Misi, Tujuan, dan Strategi

No	Indikator	Indeks	Kategori
1	Memahami Visi dan Misi		
2	Memahami strategi pencapaian visi dan misi	73.5	Paham
3	Sosialisasi visi dan misi mudah dipahami		
Indeks		73.5	Paham

b) Kepuasan Mahasiswa Prodi AKS Terhadap Layanan Sistem Tata Pamong, Tata Kelola, Kerjasama, Kemahasiswaan, Keuangan, Sarpras, dan Pendidikan

Secara keseluruhan kepuasan mahasiswa pada Prodi AKS mengenai sistem tata pamong, tata kelola, kerjasama, kemahasiswaan, keuangan, sarpras, dan pendidikan masuk pada kategori “Puas” dengan indeks 72.6. Rincian indeks kepuasan pada setiap aspek dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel V.24 Rekapitulasi Kepuasan Mahasiswa Prodi AKS

No	Aspek	Indeks	Kategori
1	Layanan Tata Kelola, Tata Pamong, dan Kerjasama	74.9	Puas
2	Layanan Kemahasiswaan	62.6	Cukup Puas
3	Layanan Keuangan dan Sarana Prasarana	78.9	Puas
4	Layanan Pendidikan	74.2	Puas
Indeks		72.6	Puas

Tabel di atas, memberikan gambaran bahwa kepuasan mahasiswa Prodi AKS terhadap 4 aspek layanan pada kategori “Baik” atau “Puas”. Walaupun demikian, pihak Fakultas perlu meningkatkan aspek layanan kemahasiswaan yang memiliki nilai indeks 62.6 pada kategori “Cukup Puas”.

3. Program Studi Hukum Keluarga Islam (HKI)

a) Pemahaman Visi, Misi, Tujuan, dan Strategi (VMTS)

Pemahaman mahasiswa di Program Studi HKI terhadap VMTS secara umum masuk pada kategori “Paham” dengan nilai indeks 66.5. Rincian pemahaman mahasiswa Prodi HKI dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel V.25 Pemahaman Mahasiswa Prodi HKI Terhadap Visi, Misi, Tujuan, dan Strategi

No	Indikator	Indeks	Kategori
1	Memahami Visi dan Misi		
2	Memahami strategi pencapaian visi dan misi	66.5	Paham
3	Sosialisasi visi dan misi mudah dipahami		
Indeks		66.5	Paham

b) Kepuasan Dosen Prodi HKI Terhadap Layanan Sistem Tata Pamong, Tata Kelola, Kerjasama, Kemahasiswaan, Keuangan, Sarpras, dan Pendidikan

Secara keseluruhan kepuasan mahasiswa pada Prodi HKI mengenai sistem tata pamong, tata kelola, kerjasama, kemahasiswaan, keuangan, sarpras, dan pendidikan masuk pada kategori “Puas” dengan indeks 67.3. Rincian indeks kepuasan pada setiap aspek dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel V.26 Rekapitulasi Kepuasan Mahasiswa Prodi HKI

No	Aspek	Indeks	Kategori
1	Layanan Tata Kelola, Tata Pamong, dan Kerjasama	66.9	Puas
2	Layanan Kemahasiswaan	57.8	Cukup Puas
3	Layanan Keuangan dan Sarana Prasarana	74.9	Puas
4	Layanan Pendidikan	69.9	Puas
Indeks		67.3	Puas

Tabel di atas, memberikan gambaran bahwa kepuasan mahasiswa Prodi HKI terhadap 4 aspek layanan yang ada di IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung khususnya FSEI dan Prodi HKI pada kategori “Baik” atau “Puas”. Walaupun demikian, pihak Institusi khususnya Fakultas dan prodi perlu meningkatkan aspek layanan 1)

Kemahasiswaan, 2) Tata pamong, tata Kelola, dan Kerjasama, dan 3) Pendidikan, ketiga layanan ini memiliki indeks di bawah 70.

Secara keseluruhan pemahaman mahasiswa FSEI terhadap VMTS berada pada kategori “Baik” atau “Paham” dengan nilai indeks kepuasan sebesar 70.2. Rekapitulasi pemahaman VMTS per prodi di FSEI dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel V.27 Rekapitulasi Pemahaman Visi, Misi, Tujuan, dan Strategi Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam

No	Prodi/Indikator	Indeks	Kategori
1	Perbankan Syariah	73.6	Paham
2	Akuntansi Syariah	73.4	Paham
3	Hukum Keluarga Islam	66.5	Paham
Indeks		71.1	Paham

Selain itu, kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik di FSEI masuk pada kategori “Puas” dengan nilai indeks sebesar 71.2. Rekapitulasi kepuasan mahasiswa FSEI terhadap layanan akademik dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel V.28 Rekapitulasi Kepuasan Mahasiswa FSEI

No	Prodi/Indikator	Indeks	Kategori
A Perbankan Syari'ah			
A.1	Layanan Tata Kelola, Tata Pamong, dan Kerjasama	74.9	Puas
A.2	Layanan Kemahasiswaan	62.6	Cukup Puas
A.3	Layanan Keuangan dan Sarana Prasarana	78.9	Puas
A.4	Layanan Pendidikan	74.2	Puas
Indeks		72.5	Puas
B Akuntansi Syari'ah			
B.1	Layanan Tata Kelola, Tata Pamong, dan Kerjasama	74.9	Puas
B.2	Layanan Kemahasiswaan	62.6	Cukup Puas
B.3	Layanan Keuangan dan Sarana Prasarana	78.9	Puas
B.4	Layanan Pendidikan	74.2	Puas
Indeks		72.5	Puas
C Hukum Keluarga Islam			
C.1	Layanan Tata Kelola, Tata Pamong, dan Kerjasama	66.9	Puas
C.2	Layanan Kemahasiswaan	57.8	Cukup Puas
C.3	Layanan Keuangan dan Sarana Prasarana	74.9	Puas
C.4	Layanan Pendidikan	69.9	Puas
Indeks		67.2	Puas
Rata-Rata Indeks		71.2	Puas

Jika dilihat dari keempat indikator kepuasan mahasiswa, terdapat beberapa aspek yang perlu mendapat respon dari Institusi khususnya Fakultas, yakni layanan kemahasiswaan.

D. Indeks Kepuasan Mahasiswa Program Pascasarjana (PPs)

1. Program Studi Pendidikan Agama Islam (Magister PAI)

a) Pemahaman Visi, Misi, Tujuan, dan Strategi (VMTS)

Pemahaman dosen di Program Studi PAI Program Pascasarjana terhadap VMTS secara umum masuk pada kategori “Paham” dengan nilai indeks 76.

Tabel V.29 Pemahaman Mahasiswa Prodi PAI PPs Terhadap Visi, Misi, Tujuan, dan Strategi

No	Indikator	Indeks	Kategori
1	Memahami Visi dan Misi		
2	Memahami strategi pencapaian visi dan misi	76	Paham
3	Sosialisasi visi dan misi mudah dipahami		
Indeks		76	Paham

b) Kepuasan Mahasiswa Prodi PAI PPs Terhadap Layanan Sistem Tata Pamong, Tata Kelola, Kerjasama, Kemahasiswaan, Keuangan, Sarpras, dan Pendidikan

Secara keseluruhan kepuasan mahasiswa pada Prodi PAI PPs mengenai sistem tata pamong, tata kelola, kerjasama, kemahasiswaan, keuangan, sarpras, dan pendidikan masuk pada kategori “Puas” dengan indeks 70.6. Rincian indeks kepuasan pada setiap aspek dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel V.30 Rekapitulasi Kepuasan Mahasiswa Prodi PAI PPs

No	Aspek	Indeks	Kategori
1	Layanan Tata Kelola, Tata Pamong, dan Kerjasama	77.2	Puas
2	Layanan Kemahasiswaan	57.3	Cukup Puas
3	Layanan Keuangan dan Sarana Prasarana	75.1	Puas
4	Layanan Penelitian	73	Puas
Indeks		70.6	Puas

Tabel di atas, memberikan gambaran bahwa kepuasan mahasiswa PPs Prodi PAI terhadap 4 aspek layanan pada kategori “Baik” atau “Puas”. Walaupun demikian, pihak Fakultas perlu meningkatkan aspek layanan kemahasiswaan yang memiliki nilai indeks 57.3 pada kategori “Cukup Puas”.

2. Program Studi Ekonomi Syari’ah (Magister Ekonomi Syariah)

a) Pemahaman Visi, Misi, Tujuan, dan Strategi (VMTS)

Pemahaman mahasiswa Program Pascasarjana di Program Studi Ekonomi Syariah terhadap VMTS secara umum masuk pada kategori “Cukup Paham” dengan nilai indeks 62.7.

Tabel V.31 Pemahaman Mahasiswa PPs Prodi Ekonomi Syari’ah Terhadap Visi, Misi, Tujuan, dan Strategi

No	Indikator	Indeks	Kategori
1	Memahami Visi dan Misi		
2	Memahami strategi pencapaian visi dan misi	62.7	Cukup Paham
3	Sosialisasi visi dan misi mudah dipahami		
Indeks		62.7	Cukup Paham

b) Kepuasan Mahasiswa Prodi Ekonomi Syariah PPs Terhadap Layanan Sistem Tata Pamong, Tata Kelola, Kerjasama, Kemahasiswaan, Keuangan, Sarpras, dan Pendidikan

Secara keseluruhan kepuasan Mahasiswa Program Pascasarjana pada Prodi Ekonomi Syariah mengenai sistem tata pamong, tata kelola, kerjasama, kemahasiswaan, keuangan, sarpras, dan pendidikan masuk pada kategori “Puas” dengan indeks 65. Rincian indeks kepuasan pada setiap aspek dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel V.32 Rekapitulasi Kepuasan Mahasiswa PPs Prodi Ekonomi Syari’ah

No	Aspek	Indeks	Kategori
1	Layanan Tata Kelola, Tata Pamong, dan Kerjasama	55.4	Cukup Puas
2	Layanan Kemahasiswaan	57.4	Cukup Puas
3	Layanan Keuangan dan Sarana Prasarana	72.5	Puas
4	Layanan Pendidikan	75	Puas
Indeks		65	Cukup Puas

Tabel di atas, memberikan gambaran bahwa kepuasan Mahasiswa PPs Prodi Ekonomi Syariah terhadap 4 aspek layanan berada pada kategori “Baik” atau “Puas”. Walaupun demikian, pihak program pascasarjana perlu meningkatkan aspek layanan 1) tata kelola, atata pamong, dan kerjasama, dan 2) kemahasiswaan.

Secara keseluruhan pemahaman mahasiswa PPs terhadap VMTS berada pada kategori “Paham” dengan nilai indeks kepuasan sebesar 69.3. Pemahaman mahasiswa Prodi Ekonomi Syari’ah terhadap VMTS perlu mendapat perhatian karena masih berada pada kategori “Cukup Paham” dengan nilai indeks 62.7. Rekapitulasi pemahaman mahasiswa Program Pascsarjana dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel V.33 Rekapitulasi Pemahaman Mahasiswa Program Pascasarjana Terhadap Visi, Misi, Tujuan, dan Strategi

No	Prodi/Indikator	Indeks	Kategori
1	Pendidikan Agama Islam	76	Paham
2	Ekonomi Syariah	62.7	Cukup Paham
Indeks		69.3	Paham

Selain itu, kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik di PPs masuk pada kategori “Puas” dengan nilai indeks sebesar 66.2.

Tabel V.34 Rekapitulasi Kepuasan Mahasiswa PPs

No	Prodi/Indikator	Indeks	Kategori
A Pendidikan Agama Islam			
A.1	Layanan Tata Kelola, Tata Pamong, dan Kerjasama	77.1	Puas
A.2	Layanan Kemahasiswaan	57.1	Cukup Puas
A.3	Layanan Keuangan dan Sarana Prasarana	75.0	Puas
A.4	Layanan Pendidikan	72.9	Puas
Indeks		70.5	Puas
B Ekonomi Syari’ah			
B.1	Layanan Tata Kelola, Tata Pamong, dan Kerjasama	55.4	Cukup Puas
B.2	Layanan Kemahasiswaan	57.4	Cukup Puas
B.3	Layanan Keuangan dan Sarana Prasarana	72.5	Puas
B.4	Layanan Pendidikan	75	Puas
Indeks		65.0	Cukup Puas
Rata-Rata Indeks		67.7	Puas

Jika dilihat dari keempat indikator kepuasan mahasiswa, terdapat beberapa aspek yang perlu mendapat respon dari Program Pascasarjana, yakni 1) Layanan tata kelola, tata pamong, dan kerjasama, dan 2) Layanan kemahasiswaan.

BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Survei kepuasan mahasiswa yang dilaksanakan di FTAR, FDKI, FSEI, dan PPs dilaksanakan secara gradual untuk menjamin kualitas dan mutu pelayanan akademik. Adapun tingkat kepuasan mahasiswa diukur melalui angka indeks sebagai berikut:

1. Indeks Pemahaman VMTS FTAR sebesar 71.9 pada kategori “Paham”
2. Indeks kepuasan mahasiswa FTAR sebesar 68.1 pada kategori “Puas”
3. Indeks Pemahaman VMTS FDKI sebesar 72.9 pada kategori “Paham”
4. Indeks kepuasan mahasiswa FDKI sebesar 72.4 pada kategori “Puas”
5. Indeks Pemahaman VMTS FSEI sebesar 71.1 pada kategori “Paham”
6. Indeks kepuasan mahasiswa FSEI sebesar 71.2 pada kategori “Puas”
7. Indeks Pemahaman VMTS PPs sebesar 69.3 pada kategori “Paham”
8. Indeks kepuasan mahasiswa PPs sebesar 67.7 pada kategori “Puas”

B. Rekomendasi

Pimpinan Institusi khususnya pimpinan di tingkat Fakultas dan PPs, serta masing-masing prodi perlu melakukan upaya peningkatan layanan bagi mahasiswa terkait dengan pemenuhan aspek layanan tata Kelola, tata pamong, Kerjasama, dan layanan kemahasiswaan. Beberapa upaya yang perlu dilakukan terkait dengan hal ini yaitu, a) segera melakukan identifikasi akar persoalan dengan mengadakan pertemuan dengan perwakilan mahasiswa dan tenaga kependidikan, b) menyampaikan hasil identifikasi kepada pimpinan institut untuk segera ditindak lanjuti, c) membangun komitmen dengan tenaga kependidikan terkait dengan pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Amin, Solekhul, Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Akademik Pada Perguruan Tinggi, *Jurnal Madaniyah*, Volume 7 Nomor 2 Edisi Agustus 2017.
- Arafat, S. M. Y. (2015). Validation study can be a separate study design. *Int J Med Sci Public Health*, 5(11).
- Fikri, Sirhan, Wahyu Wiyani, Agung Suwandar, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Pelayanan dan Loyalitas Mahasiswa, *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, Volume 3 Nomor 1, Januari 2016.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia Online, <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/pelayanan>, diakses tanggal 18 Oktober 2018)
- Khoirista, Afrinda, Edy Yulianto, dan M. Kholid Mawardi, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, *Jurnal Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya*, Volume 25 Nomor 2 Agustus 2015, hal. 3.
- Lembaga Sertifikasi Profesi Perbankan-Ikatan Bankir Indonesia (LSPP-IBI), *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, (Jakarta: LSPP-IBI, 2014)
- Panjaitan, Januar Efendi dan Ai Lili Yulianti, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung, *Jurnal Manajemen DeReMa Fakultas Komunikasi dan Bisnis Universitas Telkom*, Volume 11 Nomor 2 Tahun 2016, hal. 266.
- Mariska, Lidya dan Shinta Wahyu Hati, Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Politeknik Negeri Batam, *Jurnal Akuntansi, Ekonomi, dan Manajemen Bisnis Politeknik Negeri Batam*, Volume 3 Nomor 1 Tahun 2015, hal. 2.
- Muliaty, Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pada Politeknik Negeri Media Kreatif Makasar, *Jurnal Administrasi Publik*, Volume 6 No. 1 Tahun 2016, hal. 78.
- Naga, D. S. (2016). Ketidaktepatan penggunaan validitas butir dan koefisien reliabilitas dalam penelitian pendidikan dan psikologi. *Jurnal Ilmu Pendidikan*, 11(2).
- Nilasari, Eswika dan Istiatin, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Dealer PT. Ramayana Motor Sukoharjo, *Jurnal Paradigma*, Volume 13 Nomor 1 Tahun 2015, hal. 5.
- Rahmayanti dan Moses L. Singgih, Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pendidikan Pada Perguruan Tinggi, *Prosiding Seminar Nasional Teknoin 2008 Bidang Teknik Industri*.

- Arafat, S. M. Y. (2015). Validation study can be a separate study design. *Int J Med Sci Public Health*, 5(11).
- Chuan, C. L., & Penyelidikan, J. (2006). Sample size estimation using Krejcie and Morgan and Cohen statistical power analysis: A comparison. *Jurnal Penyelidikan IPBL*, 7(1), 78–86.
- Naga, D. S. (2016). Ketidaktepatan penggunaan validitas butir dan koefisien reliabilitas dalam penelitian pendidikan dan psikologi. *Jurnal Ilmu Pendidikan*, 11(2).
- Rouquette, A., & Falissard, B. (2011). Sample size requirements for the internal validation of psychiatric scales. *International Journal of Methods in Psychiatric Research*, 20(4), 235–249.

Peraturan-Peraturan:

Kepmenpan No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat

Lampiran-Lampiran

Lampiran 1:

KUESIONER PEMAHAMAN VTMS DAN KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN SISTEM TATA PAMONG, TATA KELOLA, KERJASAMA, KEMAHASISWAAN, KEUANGAN, SARPRAS, DAN PENDIDIKAN (Responden Mahasiswa)

Identitas Responden:

Jenis Responden:*(Pilih salah satu)

1. Mahasiswa
2. Dosen
3. Tenaga Kependidikan
4. Alumni
5. Mitra Kerjasama/Pengguna Lulusan

- a. Fakultas/Prodi :
- b. Jeniskelamin : Laki-laki/wanita*)
- c. Berapa lama Bapak/ibu/Saudara/i telah bekerja atau mengenal IAIN SAS Bangka Belitung?
 1. < 1 Tahun
 2. 1 – 5 Tahun
 3. 5 – 10 Tahun
 4. > 10 Tahun

PETUNJUK UMUM :

Kuesioner ini bersifat tertutup dan jawaban anda bersifat rahasia dan terlindungi keamanannya. Mohon mengisi kuesioner ini sesuai dengan kondisi yang anda rasakan saat ini dan jujur apa adanya. Hasil kesimpulan survey ini akan digunakan untuk kepentingan perbaikan dan peningkatan mutu layanan di IAIN SAS Bangka Belitung. Beri tanda centang (v) untuk setiap pilihan tingkat kepuasan mengikuti ketentuan berikut ini:

Tingkat Pemahaman 1 = Sangat Tidak Paham (STP)
 2 = Tidak Paham (TP)
 3 = Paham (P)
 4 = Sangat Paham (SP)

Tingkat Kepuasan 1 = Sangat Tidak Puas (STP)
 2 = Tidak Puas (TP)
 3 = Puas (P)
 4 = Sangat Puas (SP)

No	Komponen Yang Diukur	Tingkat Pemahaman			
		STP	TP	P	SP
VMTS	Pemahaman VMTS IAIN SAS Bangka Belitung				
1	Memahami Visi dan Misi				
2	Memahami strategi pencapaian Visi dan Misi				
3	Sosialisasi Visi dan Misi mudah dipahami				
4	Darimana anda mengetahui Visi dan Misi IAIN SAS Bangka Belitung a. Website kampus b. Website Fakultas c. Website Program Studi d. Sosialisasi oleh pimpinan institut/Fakultas/Prodi e. Pedoman Akademik f. Media Sosial g. Sepanduk/ Banner h. Media Sosial i. Penjelasan dosen di kelas j. Lainnya....				

No	Komponen Yang Diukur	Tingkat Kepuasan			
		STP	TP	P	SP
A	Layanan Tata Kelola, Tata Pamong, dan Kerjasama				
1	Kehandalan sistem informasi akademik				
2	Petugas bagian administrasi akademik memberikan tanggapan dengan cepat dan tanggap terhadap keluhan mahasiswa				
3	Petugas bagian administrasi akademik bekerja memiliki standar waktu pelayanan pada mahasiswa				
4	Penyampaian informasi bagian administrasi akademik				
5	Pengetahuan, kemampuan, kecakapan, integritas, petugas bagian administrasi akademik				
6	Pimpinan Institut/Fakultas/Prodi dapat menyelesaikan masalah yang dihadapi mahasiswa				
7	Pimpinan Institut/Fakultas/Prodi dapat menerima saran/pendapat dari mahasiswa				
8	Kebermanfaatan kerjasama dengan pihak terkait yang				

No	Komponen Yang Diukur	Tingkat Kepuasan			
		STP	TP	P	SP
	dibangun oleh IAIN SAS Babel				
9	Kerjasama yang dibangun IAIN SAS Babel mendukung kegiatan kemahasiswaan				
10	Kerjasama yang dibangun IAIN SAS Babel mendukung kegiatan pembelajaran				
11	Kerjasama yang dibangun IAIN SAS Babel mendukung kegiatan pemenuhan fasilitas kampus				
12	Akses kepada mahasiswa untuk membangun kerjasama dari pihak luar				
B	Layanan Kemahasiswaan				
1	Fasilitas minat dan bakat mahasiswa				
2	Fasilitas unit kegiatan mahasiswa (UKM)				
3	Fasilitas layanan bimbingan konseling mahasiswa				
4	Fasilitas layanan kesehatan mahasiswa				
5	Fasilitas layanan alumni				
6	Fasilitas layanan pelatihan karir dan kewirausahaan				
C	Layanan Keuangan dan Sarana Prasarana				
1	Penentuan biaya UKT				
2	Sistem pembayaran UKT				
3	Pelayanan staff bagian keuangan				
4	Keramahan staff bagian keuangan				
5	Tanggapan staff bagian keuangan dalam menghadapi keluhan mahasiswa				
6	Kemudahan mengakses internet di lingkungan kampus				
7	Ketertiban dan keamanan lingkungan kampus				
8	Ketersediaan fasilitas ibadah				
9	Kecukupan sumber buku/referensi di perpustakaan pusat				
10	Ketersediaan kantin dan koperasi mahasiswa				
11	Kemudahan menggunakan ruang kelas, laboratorium, dan ruang serbaguna				
12	Kebersihan ruang kelas, laboratorium, dan ruang serbaguna				
D	Layanan Pendidikan				
	1. Tangibles				
1	Ruang perkuliahan tertata rapih dan bersih				
2	Ruang kuliah sejuk dan nyaman				
3	Kelengkapan saran pembelajaran di kelas (papan tulis, meja, kursi. Proyektor)				
4	Fasilitas toilet ada di setiap gedung dan senantiasa keadaan bersih				
5	Keyamanan, kerapihan, dan kebersihan perpustakaan Fakultas				
6	laboratorium Fakultas				
7	Ketersediaan buku referensi yang di perpustakaan Fakultas				
8	Ketersediaan fasilitas kamar kecil yang cukup dan bersih				
9	Fasilitas ibadah di Fakultas				
	2. Reliability				
10	Kejelasan materi perkuliahan diberikan dosen				
11	Dosen menyediakan waktu untuk diskusi dan tanya jawab				
12	Dosen memberikan bahan ajar kepada mahasiswa untuk melengkapi materi perkuliahan				
13	Dosen mengembalikan hasil ujian/tugas dengan nilai yang obyektif				

No	Komponen Yang Diukur	Tingkat Kepuasan			
		STP	TP	P	SP
14	Dosen datang tepat waktu				
15	Dosen memadai sesuai dengan bidang keahliannya				
16	Dosen menyampaikan Satuan Acara Perkuliahan di awal perkuliahan				
17	Kemampuan staf akademik untuk melayani administrasi kemahasiswaan				
18	Kualitas layanan staf akademik untuk memenuhi kepentingan mahasiswa				
3. Responsiveness					
19	IAIN SAS Babel menyediakan dosen Bimbingan Konseling bagi mahasiswa				
20	IAIN SAS Babel menyediakan beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu				
21	IAIN SAS Babel membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik				
22	Pimpinan IAIN SAS Babel beserta jajarannya menyediakan waktu bagi orang tua mahasiswa untuk berkonsultasi				
23	IAIN SAS Babel memberikan bantuan pengobatan bagi mahasiswa yang sakit				
24	IAIN SAS Babel memberikan bantuan asuransi bagi mahasiswa yang mendapatkan musibah kecelakaan				
4. Assurance					
25	Staf administrasi akademik santun dalam memberikan pelayanan				
26	Permasalahan/ keluhan mahasiswa ditangani oleh IAIN SAS Babel melalui dosen PA (Pembimbing Akademik)				
27	Permasalahan/ keluhan mahasiswa ditangani oleh IAIN SAS Babel melalui dosen bimbingan konseling				
28	Dosen mengembalikan setiap pekerjaan/tugas kuliah pada mahasiswa				
29	Waktu dipergunakan secara efektif oleh dosen dalam proses pengajaran				
30	Sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan IAIN SAS Babel dan berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali				
5. Empathy					
31	Kepedulian IAIN SAS Babel dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa				
32	Besarnya kontribusi biaya (sumbangan pengembangan lembaga) dibicarakan dengan orang tua wali mahasiswa				
33	IAIN SAS Babel memonitor terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen Pembimbing Akademik atau dosen bimbingan konseling				
34	Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan bidang akademik/ mata kuliah				
35	Dosen bersikap terbuka, kooperatif dengan mahasiswa				
36	IAIN SAS Babel berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya				

Tuliskan saran-saran saudara dalam meningkatkan pelayanan di IAIN SAS Bangka Belitung secara singkat dan jelas!

.....
.....

.....
.....